



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“Los Efectos Financieros de la Pandemia en la Rentabilidad de la
Empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR**

AUTORES:

Aguinaga Flores, Blanca Stephanie (ORCID: 0000-0002-4867-6478)

Ramírez Orbe, Janeth (ORCID: 0000-0003-0570-7200)

ASESOR:

Mg. Cabrera Arias, Luis Martín (ORCID: 0000-0002-4766-1725)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este punto tan importante de mi vida profesional.

A mis padres, por ser el pilar más importante y demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional. Todo esto ha sido posible gracias a ellos.

Blanca Stephanie

A mi esposo Norman, hijos Norman Sebastián y Renzo Valentín por el constante apoyo incondicional y paciencia, sin ellos no hubiera sido posible la culminación de mi formación profesional.

A mi mamá Elizabeth y hermano Julio Antonio, por su confianza y apoyo moral a lo largo de mi carrera.

A la memoria de mi abuelita María Angélica Panduro Ríos, quien siempre me inculco buenos valores para ser mejor persona cada día.

Janeth

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi toda mi carrera universitaria.

Doy gracias a mis padres Estefita y Edwin por apoyarme en todo momento e inculcarme buenos valores.

A Juan Carlos por su amor y apoyo incondicional.

Gracias al Mg. Luis Cabrera por todo el apoyo brindado durante el desarrollo de la tesis y a la Universidad Cesar Vallejo por brindarme las herramientas necesarias para desarrollarme profesionalmente.

Blanca Stephanie

Gracias Dios por permitirme tener a mi familia, por creer en mí y apoyarme en cada decisión y proyecto.

No fue fácil el camino, pero gracias a su apoyo, se logró lo anhelado.

A la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC por el apoyo para el desarrollo de nuestra tesis.

A la Universidad César Vallejo-Sede Lima, por brindarnos la oportunidad de realizar nuestro Ciclo de Titulación a cargo del Mg. Luis Martín Cabrera Arias.

Janeth

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS.....	43
Instrumentos de recolección de datos	46

Índice de tablas

Tabla 1 Registro de los gastos financieros	20
Tabla 2 Registros de los gastos administrativos.....	20
Tabla 3 Registros de los gastos de venta	21
Tabla 4 Pago al personal.....	22
Tabla 5 Servicios otorgados.....	22
Tabla 6 Cancelación de los medicamentos	23
Tabla 7 Pago oportuna de las aseguradoras	24
Tabla 8 Recursos monetarios	24
Tabla 9 Inversiones	25
Tabla 10 Rendimiento de ventas.....	26
Tabla 11 Rendimiento financiero.....	26
Tabla 12 Utilidades en relación a los recursos financieros	27
Tabla 13 Las ganancias obtenidas	28
Tabla 14 Prueba de Chi Cuadrado – Correlación de la Pandemia en la rentabilidad	29
Tabla 15 Prueba de Chi Cuadrado – Correlación de la situación económica en la Pandemia.....	30
Tabla 16 Prueba de Chi Cuadrado – Correlación de la situación financiera en la Pandemia.....	31

Resumen

El presente estudio cuyo título es “Los Efectos Financieros de la Pandemia en la Rentabilidad de la Empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020”, ha tenido como finalidad determinar que la pandemia afecta a la rentabilidad de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020. El diseño del estudio es no experimental, de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 20 trabajadores. Para el recojo de información se utilizó el instrumento del cuestionario el cual estuvo debidamente validado y confiabilizado mediante la prueba de Alfa de Cronbach, resultando un índice de 0.732 y 0.810. Asimismo, para la comprobación de las hipótesis se utilizó la prueba estadística del Chi Cuadrado, donde se pudo comprobar el efecto que existe entre ambos. Para terminar, el estudio concluye el efecto de la pandemia en la rentabilidad, debido al incremento de gastos, aumento de cuentas por cobrar, reducción del pago de personal, atraso de pagos por parte de los clientes que provocaron que los beneficios económicos fueran inferiores a los gastos. Además, el resultado estadístico demuestra que χ^2_c calculado es 18,250 y el χ^2_t teórico es 9.49, lo que señala que el $\chi^2_c > \chi^2_t$, por ello, se acepta la hipótesis alterna, asimismo se comprobó los efectos de la pandemia en la rentabilidad económica de la empresa, ya que no hubo un registro detallado y consecuente de los gastos de ventas, del mismo modo, la remuneración de los colaboradores tendió a disminuir a causa del decremento de las ventas, los resultados estadísticos concluyeron la asociación de las variables, siendo que χ^2_c (26,159) es mayor a χ^2_t (12.59). Por último, la pandemia afecta a la rentabilidad financiera, debido a que no hubo un alto rendimiento financiero, asimismo, la utilidad fue mínima y el monto obtenido en ganancias fue menor a los gastos efectuados en el año, por otro lado, la prueba estadística determinó que χ^2_c (21,806) es mayor a χ^2_t (12.59), por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna.

Palabras claves: Pandemia, rentabilidad económica, rentabilidad financiera.

Abstract

The present study, whose title is "The Financial Effects of the Pandemic on the Profitability of the Company Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020", has aimed to determine that the pandemic affects the profitability of the company Servicios Médicos Lionel Flores and Hijos SAC, Tarapoto 2020. The study design is non-experimental, cross-sectional. The population and sample consisted of 20 workers. To collect the information, the questionnaire instrument was used, which was duly validated and made reliable by the Cronbach's Alpha test, resulting in an index of 0.732 and 0.810. Likewise, to verify the hypotheses, the Chi Square statistical test was used, where the effect that exists between the two could be verified. To conclude, the study concludes the effect of the pandemic on profitability, due to increased expenses, increased accounts receivable, reduction in personnel payment, delayed payments by customers that caused economic benefits to be lower to expenses. In addition, the statistical result shows that the calculated χ^2_c is 18,250 and the theoretical χ^2_t is 9.49, which indicates that the $\chi^2_c > \chi^2_t$, therefore, the alternative hypothesis is accepted, as well as the effects of the pandemic on the economic profitability of the company, since there was no detailed and consistent record of sales expenses, in the same way, the compensation of employees tended to decrease due to the decrease in sales, the statistical results concluded the association of the variables, being that χ^2_c (26,159) is greater than χ^2_t (12.59). Finally, the pandemic affects financial profitability, because there was not a high financial performance, likewise, the profit was minimal and the amount obtained in profits was less than the expenses made in the year, on the other hand, the statistical test determined that χ^2_c (21,806) is greater than χ^2_t (12.59), therefore, the alternative hypothesis was accepted.

Keywords: Pandemic, economic profitability, financial profitability.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día a consecuencia de la crisis sanitaria originada por la pandemia o también llamada Covid-19, muchas empresas se han visto afectadas, pues para la mayoría de éstas, la falta de ingresos motivada por el impacto de la pandemia significa una carga y/o preocupación constante que repercute de manera directa la liquidez, solvencia y rentabilidad de sus negocios, ello debido a que la mayor parte de empresas no contaban con un plan de contingencia que los resguarde ante estos tipos de casos. Ante ello, García, Pérez y Navarrete (2020), señalaron que en México existen más de 4,000,000.00 de micro, pequeñas y medianas empresas de todo tipo de actividad empresarial, de las cuales todas excepto los supermercados, farmacias, negocios de venta de comida se encuentran temporalmente cerradas, sin embargo, a pesar de que algunas siguen realizando sus actividades comerciales, muchas de ellas tuvieron que reducir la cantidad de su personal, además presentaron constantes pérdidas debido al incremento de sus gastos administrativos y financieros, como también los generados por la adquisición de materiales de medidas de seguridad e higiene, siendo una problemática que repercute de manera negativa el nivel de rentabilidad de las empresa.

En un ámbito nacional, según lo señalado por El Peruano (2020), el sector empresarial peruano viene atravesando un ciclo de incertidumbre a consecuencia de la pandemia, siendo las más vulnerables las micro y pequeñas empresas (Mypes), visto que han venido presentando una serie de problemas para poder permanecer operativas y efectuar eficientemente el pago de sus obligaciones. Por su parte Torriani (2020), señaló que la emergencia en el país y las restricciones impuesta por el gobierno a causa de la pandemia, afectarán duramente el crecimiento económico durante el año lectivo, puesto que el PBI caería 3,7% durante el periodo 2020. En tanto Verona (2020), asegura que la pandemia ha generado que muchas empresas optaran por cerrar sus negocios de manera definitiva mientras que otras aún luchan para salir adelante, además el 30% del sector empresarial tuvo que cambiar el giro de negocio o

reinventarse, con la finalidad de permanecer activo dentro del mercado comercial, otros 20% de empresas tuvieron que cerrar o entrar en transición de liquidación.

En un ámbito local, San Martín no ha sido ajeno a la problemática, pues a causa de la crisis sanitaria por la pandemia Covid-19, muchas empresas se han visto afectadas económicamente por el cese de sus actividades, e incluso algunas tuvieron que darse de baja, declararse en quiebra, darle un giro al rubro de sus actividades o tomar medidas extremas para poder salir a flote. Ante ello se presenta el caso de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, identificada con RUC N° 20104124802, dedicada a brindar servicios de atención médica a pacientes particulares y asegurados, pues en los últimos meses ha venido presentando problemas económicos que afectaban de manera directa su rentabilidad, ello fue originado debido a que la fuente de sus ingresos, en este caso las aseguradoras privadas, durante la pandemia se retrasaron en los pagos ya que las facturaciones no eran entregadas a tiempo, otro de los problemas evidenciados fueron el incremento de sus gastos, la reducción de sus ventas (servicios médicos), el incremento de sus cuentas por cobrar, e incluso a causa de que se evidenciaron que 2 colaboradores dieron positivo a la prueba del Covid-19 la clínica tuvo que paralizar sus actividades temporalmente, dichas falencias afectaron de manera negativa la rentabilidad de la empresa.

¿En qué medida afecta la pandemia a la rentabilidad de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020?

¿En qué medida afecta la pandemia a la rentabilidad económica de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020?

¿En qué medida afecta la pandemia a la rentabilidad financiera de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020?

Se justificó por su valor teórico, por cuanto la investigación se sustentó con el aporte teórico de autores que demostraron a mayores rasgos los efectos de la pandemia en la rentabilidad, asimismo contribuye en el acrecentamiento del conocimiento del autor en relación a las variables. De igual manera, el estudio se justificó de manera práctica, por cuanto se conocieron los efectos de la pandemia, además se captó información relevante para el desarrollo de los objetivos con la finalidad de dar a conocer datos fehacientes referentes al efecto financiero de la pandemia en la rentabilidad de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020. También se justificó metodológicamente, dado que durante todo el proceso de investigación se emplearon métodos, procedimientos y técnicas científicas, asimismo para poder recolectar información fue necesario elaborar instrumentos que permitieron facilitar la ejecución de cada uno de los objetivos trazados. Por otro lado, se justificó por conveniencia, por cuanto el estudio realizado permitió identificar los principales efectos que generó la pandemia, permitiendo de esta manera elaborar acciones de mejora que permitan reactivar la actividad económica, y con ello incrementar el nivel de su rentabilidad. Finalmente se justificó socialmente, por cuanto los resultados que se obtengan del estudio realizado servirán de gran ayuda para investigaciones futuras y para la toma de decisiones asertivas en cuanto a las posibles soluciones que permitan a las empresas sobreponerse económicamente ante la coyuntura.

Los efectos financieros de la pandemia en la rentabilidad de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020, son significativos.

Los efectos financieros en la **rentabilidad económica** de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020, son significativos.

Los efectos financieros en la **rentabilidad financiera** de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020, son significativos.

Determinar que la pandemia afecta a la rentabilidad de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020.

Determinar que la pandemia afecta a la **rentabilidad económica** de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020.

Determinar que la pandemia afecta a la **rentabilidad financiera** de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para el sustento teórico del presente estudio se deberá considerar estudios desarrollados en diversos ámbitos, los cuales tienen como propósito evaluar las mismas variables. Es así que, **a nivel internacional**, Gonzáles, I., Collado, E. y Torres, I. (2020), *COVID-19: Efecto económico parcial y sus resultados en Camagüey, Cuba* (Artículo científico). Cuba. La investigación fue descriptiva, cumpliendo con un diseño no experimental, para ello se utilizó un acervo documentario como muestra, empleando una técnica de análisis documental y como instrumento una guía de análisis. Conclusiones: La pandemia COVID -19 tuvo un efecto negativo en la economía debido a que se presentó un decrecimiento de 21.7%, por cuanto las empresas de los diversos sectores económicos tuvieron que realizar un cese a sus actividades, generando de esta manera una crisis económica interna que ha repercutido en el desarrollo de sus actividades y dificulta la continuidad de tales empresas dentro del mercado.

Paladines, S., Moreno, V., Vásconez, L. (2020), *Implicaciones contables de los efectos del Covid-19 en el sector camaronero del Ecuador* (Artículo científico). Ecuador. La investigación fue descriptiva, cumpliendo un diseño no experimental. Por otro parte, como la población y muestra se consideró un acervo documentario, se empleó como técnica de investigación el análisis documental y como instrumento una guía de análisis. Conclusiones: Las empresas ecuatorianas fueron impactadas medianamente por el Covid-19 respecto a los indicadores de rentabilidad debido al aumento de los precios de insumos, disminución de los colaboradores hasta en un 66%, disminución de los precios de venta, restricciones sanitarias, entre otros, por cuanto el 80% de las mismas no cuenta con los recursos económicos suficientes para financiar el desarrollo de sus actividades.

Romero, N. (2017). *Diseño de Estrategias para mejorar la Rentabilidad de la Empresa Produarroz S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil – Ecuador. La investigación fue de enfoque cuantitativo, cumpliendo un diseño no experimental, Se consideró a 9 colaboradores de la organización como muestras y

población. La técnica empleada fue la entrevista y la encuesta y el instrumento la guía de entrevista y el cuestionario. Conclusiones: Se comprobó la inexistencia de un procedimiento eficiente de las actividades en cada periodo, a causa de ello no se tiene establecido claramente la ejecución de ciertos objetivos, asimismo no existe un manual de procedimientos, y lo más relevante es la ausencia de un control financiero, y de una logística de abastecimiento. Por otro lado, la rentabilidad sobre los activos en el periodo 2017 fue de 3.21, rotación de cuentas por cobrar fue 18,37, rotación de inventarios fue por 15.92 y la rotación de cuentas por pagar fue a razón de 12 días. Siendo estos inferiores al periodo anterior, dejando clara evidencia de las deficiencias encontradas en la organización.

De igual manera, **a nivel nacional**, Araújo, N. (2020), *Repercusión económica mundial de la pandemia del COVID-19: Análisis de sectores más afectados* (Artículo científico). Perú. La investigación fue descriptiva de diseño no experimental, por otro lado, se consideró un acervo documentario como población y muestra, empleando como técnica el análisis documental y como instrumento una guía de análisis. Conclusiones: La pandemia COVID-19 ha tenido un efecto económico negativo en diversos sectores, principalmente el sector comercial y turístico, por cuanto la rentabilidad de tales empresas para los meses de febrero-mayo 2020 se redujo hasta en un 33.9%. Por otra parte, se evidencia que el COVID-19 afectó de manera positiva en el sector salud, por cuanto los ingresos de las farmacias incrementaron hasta en un 50% y los consultorios médicos aumentaron en un 12%, mientras que los centros médicos especializados redujeron sus ingresos en un 25%.

Torres, N. & Calsina, W. (2019), *Modelo de gestión de la cadena de suministro y la rentabilidad de los principales laboratorios farmacéuticos del Perú* (Artículo científico). Perú. Según la estructura metodológica, es aplicada, no experimental, las herramientas aplicadas fueron cuestionario y una guía de análisis, dirigidos a 20 empresas, llegaron a concluir: Se percibe que la rentabilidad económica de las empresas farmacéuticas sólo aumentó en un 1.6%, siendo este inferior en comparación con el 11.4% de incremento alcanzado en el periodo anterior, debido a factores naturales, incremento de los gastos, reducción de la capacidad productiva,

mala gestión de las compras, entre otros; pese a ello, se reconoce que la Rentabilidad Neta de tales empresas fue 8% para el presente ejercicio económico.

Capcha, E. (2019), *Efectos de la gestión logística en la rentabilidad de la Clínica Santa Cruz, Huancayo – año 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Continental. Lima – Perú. El tipo de estudio fue aplicada. La población y muestra estuvo constituida por 27 personas de la entidad. La técnica fue la observación y el instrumento la ficha de observación. Conclusiones: Con respecto a la gestión logística en los servicios prestados, hubo algunos problemas que incidieron en la rentabilidad, debido al desabastecimiento de medicamentos, aumento de costos, inadecuada orientación al cliente, entre otros. Por otro lado, con referencia al margen neto, los resultados bajos se dieron durante el periodo 2016, durante el primer trimestre en un 7.89%, sin embargo, los siguientes periodos, este porcentaje alcanzo un nivel óptimo, pero la empresa aún sigue teniendo problemas relacionados con la gestión logística.

El estudio cuenta con **bases teóricas**, para ello, con respecto a la variable **pandemia**, Reyes (2020), refiere que es una enfermedad epidémica que ocasiona cambios socioeconómicos, y afectan componentes estructurales en países, sociedades y organizaciones. Por su parte, Restrepo (2020), alude que es un brote epidémico que afecta a diversas regiones geográficas extensas y que dicho brote trae consigo graves consecuencias en la economía de cada país. De igual modo, Agikgoz (2020), refiere que es la aparición de casos de enfermedades que se expanden a diversos lugares, siendo este, reconocido como propagación mundial. Por otro lado, Thankom (2020), alude que es un brote epidémico que afecta a más de un continente, donde los casos son provocados por transmisión comunitaria y que son causa de graves consecuencias en la economía mundial.

A continuación, se aborda acerca de los **efectos** críticos en la economía a causa de la pandemia, por ello, Delivorias y Scholz (2020), expresa que unos de los efectos recaen en la caída económica de los primordiales socios comerciales, entre ellos China y Estados Unidos, de manera que afecta a todo el mundo, debido a que son

los proveedores principales en materias primas. Asimismo, Anton (2020), explica que se tiene el desplome de precios de los materiales, donde la baja del precio de los principales productos tendrá un impacto negativo por la alta demanda de empresas y poca cantidad de clientes. Desde su perspectiva, Donthu (2020), alude que, ocasiona la dificultad de las cadenas de producción a nivel mundial, porque la mayoría de organizaciones han dejado de producir. De otro modo, Echevarr  (2020), manifiesta que otro de los efectos es que existe menor demanda de servicios turísticos, puesto que muchos centros de atracción y lugares por visitar han dejado de ser concurridos, otro efecto es la fuga de capitales y desvalorización de las monedas, debido a que en Latinoamérica el endeudamiento ha aumentado considerablemente y las deudas públicas de cada país se elevaron a medida que las acciones económicas se paralizaban.

Por otra parte, se da a conocer acerca de algunas **restricciones** que han tomado algunos países como medidas de prevención, donde Roldán (2020), explica que algunos países han tomado medidas para prevenir el contagio del virus, Covid – 19, entre los cuales tuvieron que hacer cuarentena de forma obligatoria y restricciones en los horarios, también, las salidas efectuadas a diversos centros comerciales o de abastecimiento de productos de primer necesidad se dieron según el número de documento de identidad para evitar la aglomeración de personas. A parte de ello, Debata y Patnaik (2020), manifiesta que en países como Costa Rica y México el gobierno recomendó no salir a la calle, pero, no de forma obligatoria, por el contrario, se cerraron los lugares públicos y se suspendió las actividades laborales no primordiales. Además, se impuso sanciones a aquellas personas que por ningún motivo salían a la calle a realizar actividad social.

En particular, Ferrer y García (2020), explican acerca de algunos **pasos para gestionar** la crisis del covid – 19, el primer punto consiste en tener claro conocimiento de los números, es decir, tener los libros de contabilidad al día, de igual modo, se encuentra el uso de un presupuesto donde se tenga en cuenta lo esperado y otro para gastos extremos. También, conservar dinero en efectivo para poder realizar negocios, asimismo, se debe contar con un asesor financiero que pueda

brindar y asesorar sobre alternativas de mejora para la organización. De otro modo Jordá (2020), supone que la empresa debe disponer de una línea de crédito bancaria, mantenerse cerca de los clientes y dar a entender que estarán para absolver sus dudas. Por otro lado, Lenzen y Wiedmann (2020), exponen que, la organización, debe cuidar de sus trabajadores y alentarlos, mantener la comunicación con cada uno de ellos y por ultimo trabajar de manera remota, de forma eficiente.

Con referencia a la evaluación de la variable **pandemia**, se ha tomado en cuenta lo señalado por Reyes (2020), por medio de las siguientes dimensiones con sus respectivos indicadores; la primera dimensión hace referencia al **incremento de gastos**, que se define como el efecto incrementado que tiene el aumento del gasto de una compañía por diversas actividades y situaciones que puedan presentarse, para ello es importante efectuar un seguimiento continuo, de los gastos financieros, administrativos, ventas y pago a personal (p.33). En cuanto a los: Los gastos financieros hace referencias a los incrementos de interés y entre otros impuestos generados por los movimientos realizados en las diferentes entidades financieras. En cuanto a los gastos administrativos, es importante realizar un registro detallado del incremento de los gastos administrativos, por consiguiente, los gastos por concepto de las ventas, debe existir una clara división en los registros para cada uno de los conceptos que integran los gastos de ventas. Por último, el pago de personal, debe establecerse de manera adecuada el importe y justa, para evitar desmotivación en los colaboradores. La segunda dimensión hace referencia al **incremento de cuentas por cobrar**, Reyes (2020), hace referencia al acrecentamiento de las deudas generadas por los clientes relacionados y diversos, en relación a los recursos y servicios provistos al crédito, entre ellas los servicios médicos, los medicamentos, así como también cuentas por cobrar a las aseguradoras (p.35). Con respecto a los servicios médicos es necesario realizar un seguimiento para verificar la oportunidad del pago, de la misma manera con los medicamentos. Con respecto a las cuentas por cobrar a las aseguradoras es importante verificar si tienen un retorno oportuno y asertivo.

Para la variable **rentabilidad**, Eslava (2016), manifiesta que es la eficiencia que posee una empresa para generar beneficios económicos producidas de las ventas, activos y recursos propios, lo cual, su eficiente administración determinará que es rentable y podrá cumplir de manera oportuna con sus obligaciones de largo plazo. Del mismo modo, Kasozi (2017), manifestó que es el beneficio que obtiene una compañía, después de haber efectuado una inversión y el cual es medido a través de diversos indicadores financieros, expresados en porcentaje. Por otro lado, Cantero y Leyva (2016), aluden que la rentabilidad hace referencia a las ganancias obtenidas por una empresa a razón de las actividades realizadas y la inversión realizada. De igual manera, Barreiros y Rocha (2017), estiman que son los beneficios económicos que resultan al final de cada periodo producido por una organización por las actividades que elabora.

Con respecto a la rentabilidad en el **análisis contable**, Ochoa y Sánchez (2018), refieren que la importancia de los beneficios económicos viene determinada, debido a que parte de la multiplicidad de propósitos a que se afronta una empresa o negocio. De igual modo, Osadchy y Amirova (2018), manifiestan que, los parámetros que expresan las actividades económicas de toda organización se llama rentabilidad y seguridad, por ello, saber que, el fin de solvencia o estabilidad de la empresa está relacionado a los beneficios económicos. Por su parte, Ozcan y Esra (2017) refieren que la rentabilidad es uno de los criterios que las empresas consideran importante en la evaluación de su solvencia y permanencia en el mercado. Al presentar desequilibrios y faltas de pago a largo de plazo, las empresas deben ver las posibilidades de captar mayores ingresos para no afectar a las responsabilidades con los trabajadores y empresas. Por otro lado, las acciones de contingencias son importantes en la permanencia y crecimiento de las empresas, dado que pueden prever el incremento de gastos, asimismo de obtener menor participación en el mercado, que puede generar menor presencia en la mente de los usuarios y clientes.

Por otro lado, se explica acerca de los **elementos** de la rentabilidad, Lavalle (2016), expresa que un principal elemento son las ventas, ya que representan lo más importante en la organización y dependen del tiempo, demanda y del consumidor.

Por ello, el grado de rendimiento de las ventas mide las ganancias, donde, si las cifras de las ventas son altas, entonces la organización estará preparada para afrontar desafíos. Por su parte, Alarcón y Sánchez (2016), refieren que, otro elemento es el precio, por cuanto, es esencial para medir los recursos económicos ganados, por lo cual, es fundamental que se ponga en marcha estrategias de precios adecuados dependiendo del rubro de la empresa, para poder dar acceso a todos los clientes y lograr el incremento por medio de este. Entre tanto Arif (2020), expresa que, otro elemento es el gasto, debido a que una compañía que posee rentabilidad, debe tener ingresos que puedan aumentar los gastos, de igual modo, estos pueden ser recursos que se erogan en el procedimiento comercial o de producción, donde también se incluye la publicidad, al final, se medirá la ganancia, después de restar todos los gastos efectuados. Para terminar, Seissian y Gharios (2018), explica que otro elemento es la permanencia, debido a que el patrimonio de la organización evidencia la cantidad de las ganancias que genera la empresa sobre el dinero que cada accionista invierte.

Con respecto a los **Estados financieros**, Gómez (2017), hace mención y refiere que son los estados contables e informes financieros de las cuentas anuales utilizados en las organizaciones que reflejan la situación económica y financiera con los respectivos cambios que puedan producirse. Abeyrathna (2019), expresa algunos de los tipos de estados financieros, entre ellos, el balance general; que refleja el estado económico de la organización, de igual modo, se ubica el estado de resultados; donde se refleja las ganancias y pérdidas de la organización. Por otra parte, Bladacz (2016), manifiesta que también se encuentra el estado de cambios en el patrimonio neto, donde se registran todos los movimientos y transacciones financieras que haya efectuado la compañía. También, está el estado de flujos de efectivo, que consiste en el registro del efectivo, desde la entrada hasta la salida de la empresa.

Para la **medición de la rentabilidad**, se tiene lo señalado por Eslava (2016), clasificándolo en la rentabilidad económica y rentabilidad financiera. Para lo cual, la rentabilidad económica hace referencia a los recursos monetarios o también llamados beneficios que obtiene la organización por las inversiones que ha realizado,

así como el rendimiento de las ventas (p.42). Cuyas razones que integran a la misma son la rentabilidad neta ($\text{Utilidad neta} / \text{ventas totales}$), ratio de rentabilidad bruta ($\text{Utilidad bruta} / \text{ventas netas}$), ratio de rentabilidad operativa ($\text{Utilidad operativa} / \text{ventas netas}$), ratio de rentabilidad del activo ($\text{Utilidad neta} / \text{activos totales}$).

La siguiente dimensión, Eslava (2016), hace referencia a la rentabilidad financiera, que se define como aquellos beneficios o rendimiento financiero, a los recursos financieros, y ganancias obtenidas a consecuencia de elaborar una inversión (p.42).

Desde un análisis descriptivo, la rentabilidad es medida, a través de bienes económicos, originadas de la rotación continua de las cuentas por cobrar. Así también, de la adecuada organización de los pasivos, donde involucra pagos a proveedores, que su oportunidad, permitirá mayor fidelización con los mismos, y la diversificación de los productos. Otro factor muy importante en la rentabilidad es la gestión de los activos, donde involucra actividades de organización de lo disponible en cajas y banco, su aprovechamiento y optimización eficiente garantizará que la empresa pueda solventar sus obligaciones así también que se cuente con mayor existencia, que también es un elemento fundamental para originar ganancias. La rotación de los productos depende efectivamente de las estrategias que disponga el empresario para adquirir mayor cartera de clientes y así originar un mayor egreso de las existencias. Por otro lado, la rotación de los productos dependerá, de una evaluación de los productos almacenados, que comienza desde la estimación de las necesidades del cliente, es decir de la demanda. Esto evitará el sobre almacenamiento de productos con menor rotación, y por lo tanto menos ingresos. Es por ello que es importante evaluar aspecto como los recursos monetarios que cuenta la empresa, las inversiones, los recursos financieros y sobretodo las ganancias obtenidas mes a mes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

De acuerdo al estudio a realizar, éste guarda un tipo de investigación **Aplicada**, por cuanto se pretendió conocer a detalle las deficiencias dentro del lugar de estudio y para ello se empleó conocimiento teórico existente para luego buscar posibles soluciones que ayuden a contrarrestar dichas falencias. Conforme a lo señalado por Abanto, W. (2014), este tipo de investigación inicia del conocimiento fundado de información teórica, a fin de identificar problemas sobre el cual se debe intervenir, con la finalidad de buscar una solución (p.56).

Diseño de investigación

No experimental, puesto que en el estudio no se pretende controlar intencionadamente las variables, simplemente se analizaron de acuerdo a su contexto real. Al igual que, Hernández et al. (2014) alude que este tipo de estudio es desarrollado sin la manipulación premeditada de variables y solo se observan los sucesos en su contexto natural (p.155). Asimismo, es de **corte trasversal – correlacional**, dado que los datos fueron recolectados en un tiempo único, de esa manera se pudo determinar la relación o grado de asociación entre las variables de estudio.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable I: Pandemia

- **Definición conceptual:** Es una enfermedad epidémica que ocasiona cambios socioeconómicos, y afectan componentes estructurales en países, sociedades y organizaciones (Reyes, 2020, p.4).

- **Definición operacional:** Para la evaluación de la variable, se pretende realizar mediante la técnica de la encuesta, el mismo que será aplicado a los colaboradores de la empresa.
- **Dimensión:** Incremento de gastos e incremento de cuentas por cobrar
- **Indicadores:** financieros, administrativos, ventas, pago a personal, servicios médicos, medicamentos y cuentas por cobrar a las aseguradoras.
- **Escala de medición:** Ordinal

Variable II: Rentabilidad

- **Definición conceptual:** Es la eficiencia que posee una empresa para generar beneficios económicos producidos de las ventas, activos y recursos propios, lo cual, su eficiente administración determinará que es rentable y podrá cumplir de manera oportuna con sus obligaciones de largo plazo. (Eslava, 2016, p.33).
- **Definición operacional:** Para la evaluación de las variables se considerará un cuestionario que será resuelto por los colaboradores, asimismo se tendrá en cuenta los estados financieros de la empresa, periodo 2019 y 2020, con la finalidad de determinar si los índices de rentabilidad sufrieron algún efecto negativo con la problemática descrita anteriormente, y para ello se hará una comparación entre ambos periodos.
- **Dimensiones:** Rentabilidad económica y rentabilidad Financiera
- **Indicadores:** Recursos monetarios, Inversiones, Rendimiento de las ventas, Rendimiento financiero, Recursos financieros, Ganancias obtenidas.
- **Escala de medición:** Ordinal y razón

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Estuvo determinada por los colaboradores del área administrativa, área de facturación y cobranza y caja, asimismo se tuvo en cuenta los documentos financieros de la Empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC. De igual manera Arbaiza (2019), argumenta que la población “es un grupo de individuos, objetos o documentos relacionados entre sí y que tiene como cualidad el de ser estudiada, medida y cuantificada” (p.45)

Criterios de inclusión: Se consideró a los trabajadores de las áreas administrativas, facturación y cobranza y caja, también a los estados financieros de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC.

Criterios de exclusión: No se tuvo en cuenta a los colaboradores del área de atención médica, área de limpieza y clientes que tiene la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC.

Muestra

La investigación ha tenido como muestra a 10 colaboradores del área administrativa, 6 colaboradores del área de facturación y cobranzas, 4 colaboradores de caja y los estados financieros de los periodos 2019 – 2020 de la Empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC. De igual manera, Arbaiza (2019), refiere que la muestra “es una parte de la totalidad de la población que refieren las mismas cualidades de la población y que son fuente de estudio en la investigación” (p.56)

Muestreo

El muestreo empleado en la investigación fue intencional, por cuanto este tipo de muestreo es una técnica en donde el investigador se basa en su propio criterio para la elección de la muestra, teniendo en cuenta como muestra a los colaboradores del área administrativa, facturación y cobranza y caja, quienes tienen mayor conocimiento sobre los efectos que ha ocasionado la pandemia en

la organización, también tienen amplios conocimientos de las actividades elaboradas en la organización. Por otra parte, los estados financieros permitieron conocer los resultados económicos por medio de los indicadores financieros.

Unidad de análisis

Se consideró a los colaboradores de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, de las cuales 10 pertenecen al área administrativa, 6 al área de facturación y cobranzas, por último 4 al área de caja.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

En el proyecto de investigación se aplicó las siguientes técnicas:

- Encuesta: Arbaiza (2019), expresa que una encuesta es un tipo de técnica que estudia a un sector amplio de la población, en dicha técnica se emplean diversas interrogantes con la finalidad de recopilar datos cuantitativos que refieren a un tema en concreto. En el proyecto ejecutado se elaboró dos encuestas, una para cada variable, con el objeto de establecer el análisis descriptivo de cada uno.
- Análisis documental: Arbaiza (2019), sintetizan que el análisis documental es un documento que contiene datos visuales y que son analizados de forma descriptiva acerca de un tema en específico. La técnica fue aplicada a los estados financieros de los periodos 2019 – 2020.

Instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron:

- Cuestionario: Los cuestionarios fueron aplicados a los 20 colaboradores para conocer de manera descriptiva las variables Pandemia y rentabilidad de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020. Al mismo tiempo, ambos cuestionarios estuvieron valorizados por la siguiente escala: 1 (Nunca), 2 (casi nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre) y 5 (Siempre).

Cabe resaltar que ambos instrumentos empleados, lograron que se responda a cada objetivo propuesto en el informe de tesis y conocer el efecto entre ambas variables.

Validez

Para tener la certeza de que la información es válida y confiable, ha sido necesario tener la aprobación de expertos por medio de la revisión de instrumentos, determinando la validez de los mismos (Abanto, 2014).

En el estudio, los cuestionarios y la guía de análisis documental elaborados han pasado por la revisión y validación de especialistas en temas contables.

Por ello se tiene los datos de los siguientes especialistas:

Especialista	Especialidad
1. Pedro Constante Costilla Castillo	Doctor en Administración
2. Rosario Violeta Grijalva Salazar	Magister
3. Luis Martín Cabrera Arias	Magister

Confiabilidad

En el proceso de aplicar cada instrumento elaborado, fue indispensable, por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach, conocer la fiabilidad de los mismos. Los resultados de la prueba fueron los siguientes:

✓ Pandemia

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,732	7

✓ Rentabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	6

Para lo cual para la variable pandemia, el resultado fue 0.732 y para la variable rentabilidad fue 0.810, por lo tanto, ambos documentos de recojo de datos fueron considerados aptos para su uso.

3.5. Procedimientos

El procedimiento empleado fue el cuantitativo. Primero, se obtuvo los datos a través de la aplicación de los cuestionarios y guía de análisis documental, para hacer eso posible, se solicitó con antelación la autorización a la Empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC. Por otra parte, después de la recolección de información, los datos fueron procesados en el programa Excel, de esta forma se pudo conocer el estado de los temas estudiados (Pandemia y rentabilidad), después se elaboró la tabulación de los datos en el programa estadístico SPSS 25, el cual ha permitido resolver cada uno de los propósitos planteados anteriormente.

3.6. Método de análisis de datos

Para la elaboración del análisis de datos, se consideró dos métodos: El primer método hace referencia al método del **estadístico descriptivo**, debido a que se utilizaron tablas con distribución de frecuencias y figuras con valor porcentual para el análisis respectivo de ambas variables, asimismo, una distribución de frecuencia supone el número de veces que ocurre cada dato dentro de la tabla.

El segundo método empleado fue el **estadístico inferencial**, porque se empleó la prueba de normalidad para determinar el tipo de prueba estadística a utilizar por medio del programa SPSS 25, de tal modo, permitió realizar la prueba de la hipótesis donde se pudo conocer el grado de relación entre las variables y sus respectivas dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

En la elaboración de la tesis se ha tenido en consideración diversos aspectos éticos, entre los cuales están: Principio de **no maleficencia**, porque la información extraída de los participantes del estudio solo se utilizó para el desarrollo de la tesis, sin ninguna necesidad de crear algún daño. Por otro lado, se tuvo en cuenta el principio de la **autonomía**, porque al mismo tiempo, los participantes dieron su aporte de forma voluntaria y los datos extraídos se guardaron con total confidencialidad, respetando la privacidad de cada uno de ellos. Para culminar, la tesis elaborada ha seguido la guía de elaboración de trabajos de investigación proporcionada por la Universidad Cesar Vallejo y las Normas APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

Ítem 1 - El registro de los gastos financieros, es efectuado según las entidades que corresponde

Tabla 1
Registro de los gastos financieros

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	3	15,0
	A veces	2	10,0
	Casi Siempre	7	35,0
	Siempre	8	40,0
	Total	20	100,0

*Fuente: Cuestionario aplicado a 20 trabajadores del área de facturación y cobranzas
Elaborado por: Aguinaga, B. y Ramírez, J. (2020)*

Interpretación

Los colaboradores del área de facturación y cobranzas, señalan en un 40% (8) el registro de los gastos financieros, siempre es efectuado según las entidades que corresponde, además el 35% señala que casi siempre se mantiene un registro detallado de los gastos financieros. Los colaboradores mantuvieron un registro ordenado con la finalidad de tomar decisiones asertivas que convengan a la empresa, ya que se pudo evidenciar un incremento en dicho gasto.

Ítem 2 - Se ha realizado un registro detallado del incremento de los gastos administrativos

Tabla 2
Registros de los gastos administrativos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	6	30,0
	A veces	9	45,0
	Casi Siempre	3	15,0
	Siempre	2	10,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a 20 trabajadores del área de facturación y cobranzas

Interpretación

En relación a la interrogante, se encontró que la mayor parte de los colaboradores en un 45% (9) mencionan que a veces se ha realizado un registro detallado del incremento de los gastos administrativos, no obstante, el 30% (6) señalaron que casi nunca se ha mantenido un registro detallado de los gastos administrativos. Los resultados comprueban que, a causa de la pandemia y las restricciones impuesta por el gobierno, los colaboradores no han podido desarrollar sus actividades efectivamente, generando que parte de la información se mantenga desactualizada.

Ítem 3 - Existe una clara división en los registros para cada uno de los conceptos que integran los gastos de ventas.

Tabla 3

Registros de los gastos de venta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	10	50,0
	A veces	6	30,0
	Casi Siempre	3	15,0
	Siempre	1	5,0
	Total	20	100,0

*Fuente: Cuestionario aplicado a 20 trabajadores del área de facturación y cobranzas
Elaborado por: Aguinaga, B. y Ramírez, J. (2020)*

Interpretación

El 50% (10) de los encuestados respondieron que, casi nunca existe una clara división en los registros para cada uno de los conceptos que integran los gastos de ventas, mientras el 30% (6) señalan que a veces. El registro de los gastos de manera general no permite a la empresa tener una clara visión de cuáles son los gastos que incurre la clínica y poder distinguir a que partida contable pertenece. Es importante mencionar que la empresa cuenta con libros por cada entidad financiera, que muestran los movimientos mensuales, y según el gerente de la empresa, estos deben estar actualizados para las reuniones que se establecen mes a mes, dado que las decisiones o acciones determinadas parten del rendimiento económico que posee la empresa.

Ítem 4- El pago del personal se ha visto afectado con la pandemia.

Tabla 4

Pago al personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	3	15,0
	A veces	4	20,0
	Casi Siempre	10	50,0
	Siempre	3	15,0
	Total	20	100,0

*Fuente: Cuestionario aplicado a 20 trabajadores del área de facturación y cobranzas
Elaborado por: Aguinaga, B. y Ramírez, J. (2020)*

Interpretación

Del 100% de los encuestados, el 50% (10) mencionaron que casi siempre el pago del personal se ha visto afectado con la pandemia, y el 20% (4) menciona que solo a veces se ha visto afectado. Definitivamente la situación ha traído problemas en todo lo relacionado al personal, ya que la empresa no cumplía con el pago oportuno a sus colaboradores, a causa del bajo nivel de ingresos que tenía, asimismo buscando una solución ante la situación, a fin de que la empresa no se vea afectada, ha tenido que reducir el sueldo de algunos de sus colaboradores.

Ítem 5- Los servicios otorgados por convenio son cancelados a tiempo.

Tabla 5

Servicios otorgados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	5	25,0
	A veces	9	45,0
	Casi Siempre	5	25,0
	Siempre	1	5,0
	Total	20	100,0

*Fuente: Cuestionario aplicado a 20 trabajadores del área de facturación y cobranzas
Elaborado por: Aguinaga, B. y Ramírez, J. (2020)*

Interpretación

Los colaboradores en su mayoría, con un 45% (9) mencionaron que a veces los servicios otorgados por convenio son cancelados a tiempo, no obstante, en un 25% (5) señalan que casi nunca y paralelo a ello casi siempre. Los colaboradores responsables señalaron que en repetitivas ocasiones tienen que estar llamando al cliente para ejecutar el cobro de las facturas, a pesar de conocer la fecha límite de pago, éste casi siempre suele incumplir, pagando el servicio fuera de la fecha establecida, lo que de alguna forma afecta a la empresa en relación a los pagos que tiene que realizar mes a mes.

Ítem 6- Los medicamentos otorgados son cancelados oportunamente.

Tabla 6

Cancelación de los medicamentos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	4	20,0
	A veces	14	70,0
	Casi Siempre	1	5,0
	Siempre	1	5,0
	Total	20	100,0

*Fuente: Cuestionario aplicado a 20 trabajadores del área de facturación y cobranzas
Elaborado por: Aguinaga, B. y Ramírez, J. (2020)*

Interpretación

Según los resultados de la encuesta, del 100% de los encuestados, el 70% (14) menciona que a veces los medicamentos otorgados son cancelados oportunamente, por cuanto los clientes cancelan fuera del tiempo establecido, en su mayoría. Esta situación afecta a la empresa, ya que tiene obligaciones con terceros, y que en oportunidades no ha cancelado a tiempo por falta de liquidez. Con la pandemia la empresa ha incumplido con la mayoría de sus proveedores y colaboradores, sin embargo, poco a poco ese está restableciendo.

Ítem 7- Las aseguradoras cumplen oportunamente con el pago por los servicios que otorga la clínica.

Tabla 7

Pago oportuna de las aseguradoras

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	3	15,0
	A veces	10	50,0
	Casi Siempre	7	35,0
	Total	20	100,0

*Fuente: Cuestionario aplicado a 20 trabajadores del área de facturación y cobranzas
Elaborado por: Aguinaga, B. y Ramírez, J. (2020)*

Interpretación

Los colaboradores mencionaron en un 50% (10) que las aseguradoras a veces cumplen oportunamente con el pago por los servicios que otorga la clínica, sin embargo, el 35% (7) señalaron que casi siempre. Las aseguradoras por motivo de la pandemia han dejado de cumplir oportunamente con el pago de los servicios, por cuanto la empresa ha comprendido la situación, y se está realizando las cobranzas de manera paulatina.

Ítem 8- Los recursos monetarios solventan los gastos efectuados.

Tabla 8

Recursos monetarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	6	30,0
	A veces	9	45,0
	Casi Siempre	4	20,0
	Siempre	1	5,0
	Total	20	100,0

*Fuente: Cuestionario aplicado a 20 trabajadores del área de facturación y cobranzas
Elaborado por: Aguinaga, B. y Ramírez, J. (2020)*

Interpretación

Del total de los colaboradores, el 45% (9) mencionaron que a veces los recursos monetarios solventan los gastos efectuados, mientras el 30% mencionaron casi nunca los ingresos solventaron los gastos. La disminución de las ventas y el incremento de los gastos en compras de materiales de seguridad entre otros, género que la empresa quede sin muchos recursos económicos, generando angustia a los directivos.

Ítem 9- Las inversiones contribuyen a la rentabilidad económica de la empresa.

Tabla 9

Inversiones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	3	15,0
	A veces	10	50,0
	Casi Siempre	4	20,0
	Siempre	3	15,0
	Total	20	100,0

*Fuente: Cuestionario aplicado a 20 trabajadores del área de facturación y cobranzas
Elaborado por: Aguinaga, B. y Ramírez, J. (2020)*

Interpretación

Del 100% de los encuestados, el 50% (10) de los colaboradores mencionaron que a veces las inversiones contribuyeron a la rentabilidad económica de la empresa, por otro lado, el 20% señalaron que casi siempre. Las inversiones realizadas por la empresa, ayudo poco al crecimiento económico de la empresa durante la pandemia, sin embargo, poco a poco se está restableciendo.

Ítem 10- El rendimiento de las ventas es favorable para la estabilidad de la empresa.

Tabla 10

Rendimiento de ventas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	15,0
	Casi Nunca	9	45,0
	A veces	6	30,0
	Casi Siempre	1	5,0
	Siempre	1	5,0
	Total	20	100,0

*Fuente: Cuestionario aplicado a 20 trabajadores del área de facturación y cobranzas
Elaborado por: Aguinaga, B. y Ramírez, J. (2020)*

Interpretación

Según la tabla de frecuencia, el 45% (9) de los colaboradores del área de facturación y cobranzas señalan que casi nunca el rendimiento de las ventas ha sido favorable para la estabilidad de la empresa durante la pandemia, mientras que el 30% (6) señala que solo a veces las ventas han podido generar estabilidad a la empresa.

Ítem 11- El rendimiento financiero, presenta porcentajes adecuados para la organización.

Tabla 11

Rendimiento financiero

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	4	20,0
	A veces	9	45,0
	Casi Siempre	5	25,0
	Siempre	2	10,0
	Total	20	100,0

*Fuente: Cuestionario aplicado a 20 trabajadores del área de facturación y cobranzas
Elaborado por: Aguinaga, B. y Ramírez, J. (2020)*

Interpretación

Los resultados de la encuesta señalan que, el 45% (9) de los colaboradores del área de facturación y cobranzas mencionan que a veces el rendimiento financiero presenta porcentajes adecuados para la organización, no obstante, el 25% (5) señalan que casi siempre, por otro lado, el 20% (4) menciona que casi nunca el rendimiento financiero presenta porcentajes adecuados para la organización, lo que determina que las inversiones realizadas durante la pandemia, no ha podido generar un alto rendimiento financiero.

Ítem 12- Los recursos financieros de la empresa, viene produciendo mayores utilidades.

Tabla 12

Utilidades en relación a los recursos financieros

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	2	10,0
	A veces	12	60,0
	Casi Siempre	5	25,0
	Siempre	1	5,0
	Total	20	100,0

*Fuente: Cuestionario aplicado a 20 trabajadores del área de facturación y cobranzas
Elaborado por: Aguinaga, B. y Ramírez, J. (2020)*

Interpretación

Según los resultados obtenidos, del 100% de los encuestados, el 60% (12) señalaron que a veces los recursos financieros de la empresa, viene produciendo mayores utilidades, por otro lado, el 25% (5) mencionaron que casi siempre los recursos financieros producen mayores utilidades. De acuerdo a lo detallado anteriormente, no se pudo generar mayor utilidad durante la pandemia, viéndose afectado los recursos financieros a comparación de los años anteriores.

Ítem 13- Las ganancias obtenidas son mayores a los gastos efectuados.

Tabla 13

Las ganancias obtenidas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	12	60,0
	A veces	6	30,0
	Casi Siempre	2	10,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a 20 trabajadores del área de facturación y cobranzas

Elaborado por: Aguinaga, B. y Ramírez, J. (2020)

Interpretación

Según los resultados obtenidos, del 100% de los encuestados, el 60% (12) señalaron que casi nunca las ganancias obtenidas son mayores a los gastos efectuados, por otro lado, el 30% (6) aseguraron que a veces las ganancias obtenidas son mayores a los gastos efectuados. La pandemia ha afectado considerablemente a la empresa, generando bajo niveles de ventas, incremento de gastos, colaboradores con descanso médico (contagiados con el virus Covid-19), reducción de la cantidad de pacientes, entre otros.

4.2. Validación de la hipótesis

En cuanto a la constatación de la hipótesis general, se utilizó la prueba estadística Chi-Cuadrado de Pearson. Según Arbaiza (2019), esta prueba es utilizada a fin probar la independencia de dos variables entre sí, y es considerada una prueba no paramétrica. Asimismo, es necesario considerar que la hipótesis nula (H_0) señala que ambas variables son independientes, sin embargo, la hipótesis alternativa (H_1) señala el grado de asociación o relación entre las variables.

De acuerdo a la interpretación de la correlación, la prueba estadística chi-cuadrado señala que determinar si las variables son independientes, es necesario comparar el valor p con el nivel de significancia (denotado como α o alfa) de 0.05 lo cual actúa debidamente. EL autor menciona que si el Valor $p \leq \alpha$: Las variables tienen una asociación estadísticamente significativa (Rechazar H_0) y concluye que existe una

asociación estadísticamente significativa entre las variables. Por otro lado, si el Valor $p > \alpha$: No se puede concluir que las variables están asociadas (se rechazar H_i)

4.2.1. Prueba de la hipótesis General

Paso 1: Planteando la hipótesis

H_i : Los efectos financieros de la pandemia en la rentabilidad de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020, son significativos.

H_0 : Los efectos financieros de la pandemia en la rentabilidad de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020, no son significativos.

Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Un nivel de significancia conocido como α o alfa, es igual a 0.05, lo que señala un riesgo de 5%

Nivel de confianza =95% (0.95), lo que resulta de $1 - \alpha$

Tabla 14

Prueba de Chi Cuadrado – Correlación de la Pandemia en la rentabilidad

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,250 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	24,917	4	,001
Asociación lineal por lineal	3,280	1	,000
N de casos válidos	20		

Fuente: Spss 25

Paso 3: Comprobación

Se determina que el chi cuadrado teórico χ^2_t , asume un nivel de confianza de 0.95 con grados de libertad 4, siendo igual a χ^2_t (0.95,4), lo que asciende a un valor de 9.49 (obtenido de la tabla de la distribución Chi - cuadrado).

Paso 4: Discusión

Los resultados muestran que χ^2_c calculado es 18,250 y el χ^2_t teórico es 9.49, lo que indica que el $\chi^2_c > \chi^2_t$, por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta la H_1 que indica: Los efectos de la pandemia en la rentabilidad de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020, son significativos.

4.2.2. Comparación de Hipótesis Específica 1:

Paso 1: Planteando la hipótesis

H_1 : Los efectos financieros en la rentabilidad económica de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020, son significativos.

H_0 : Los efectos financieros en la rentabilidad económica de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020, no son significativos.

Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Un nivel de significancia conocido como α o alfa, es igual a 0.05, lo que señala un riesgo de 5%

Nivel de confianza =95% (0.95), lo que resulta de $1 - \alpha$

Tabla 15

Prueba de Chi Cuadrado – Correlación de la situación económica en la Pandemia

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,159 ^a	6	,013
Razón de verosimilitud	18,581	6	,005
Asociación lineal por lineal	3,968	1	,016
N de casos válidos	20		

Fuente: Spss 25

Paso 3: Comprobación

Se determina que el chi cuadrado teórico χ^2_t , asume un nivel de confianza de 0.95 con grados de libertad 6, siendo igual a χ^2_t (0.95,6), lo que asciende a un valor de 12.59 (obtenido de la tabla de la distribución Chi - cuadrado).

Paso 4: Discusión

Los resultados muestran que χ^2_c calculado es 26,159 y el χ^2_t teórico es 12.59, lo que indica que el $\chi^2_c > \chi^2_t$, por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_i que indica: Los efectos financieros en la rentabilidad económica de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020, son significativos.

4.2.3. Comparación de Hipótesis Específica 2:

Paso 1: Planteando la hipótesis

H_i : Los efectos financieros en la rentabilidad financiera de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020, son significativos

H_0 : Los efectos financieros en la rentabilidad financiera de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020, no son significativos

Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Un nivel de significancia conocido como α o alfa, es igual a 0.05, lo que señala un riesgo de 5%

Nivel de confianza =95% (0.95), lo que resulta de $1 - \alpha$

Tabla 16

Prueba de Chi Cuadrado – Correlación de la situación financiera en la Pandemia

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,806 ^a	6	,001
Razón de verosimilitud	23,781	6	,001
Asociación lineal por lineal	4,997	1	,005
N de casos válidos	20		

Paso 3: Comprobación

Se determina que el chi cuadrado teórico χ^2_t , asume un nivel de confianza de 0.95 con grados de libertad 6, siendo igual a $\chi^2_t (0.95,6)$, lo que asciende a un valor de 12.59 (obtenido de la tabla de la distribución Chi - cuadrado).

Paso 4: Discusión

Los resultados muestran que χ^2_c calculado es 21,806 y el χ^2_t teórico es 12.59, lo que indica que el $\chi^2_c > \chi^2_t$, por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_i que indica: Los efectos financieros en la rentabilidad financiera de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020, son significativos.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo general determinar que la pandemia afecta a la rentabilidad de la empresa. Para ello, ha sido importante la aplicación de instrumentos que caractericen a las variables en estudio y respondan de manera asertiva cada uno de los objetivos planteados. Así también, ha sido importante contar con la autorización y disposición de la muestra en la aplicación de los instrumentos. En tal sentido, se ha realizado la descripción de cada tema estudiado: Pandemia y Rentabilidad.

A continuación, se detallan los resultados encontrados:

El primer resultado, ha permitido aceptar la hipótesis general que indica: **Hi: Los efectos financieros de la pandemia en la rentabilidad de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020, son significativos**. Esto, se debe a que el 40% de los trabajadores expuso que el registro de gastos se efectúa de acuerdo a las entidades que corresponde, sin embargo, el 45% afirmó que a veces realizaron un registro acerca del incremento de gastos, el 50% manifestó que casi nunca existe una división clara por el concepto de gastos de venta, el 50% aseguró que casi siempre el pago por remuneraciones se vio afectado, por otro lado, el 45% aludió que a veces los servicios brindados por convenio son cancelados a tiempo, el 70% afirmó que a veces las medicinas otorgadas a los clientes no fueron canceladas de manera oportuna, de igual manera, el 50% de trabajadores manifiesta que, las aseguradoras, a veces cumplen de forma oportuna con el pago por concepto de servicios de brindados. Por otro lado, respecto al resultado estadístico, se determinó el chi cuadrado, donde los resultados mostraron que χ^2_c calculado es 18,250 y el χ^2_t teórico es 9.49, lo que señala que el $\chi^2_c > \chi^2_t$, por ello, se rechaza el H_0 y se acepta la H_i que indica la asociación entre las variables.

El resultado antes mencionado, tiene vínculo con el resultado encontrado en la investigación de Gonzáles, et al. (2020) quien concluyó que la pandemia ha tenido una incidencia negativa en la economía en un contexto internacional, porque hubo un

decrecimiento del 21,7%, donde las organizaciones de diversos sectores tuvieron que cerrar sus negocios, provocando una crisis de forma interna que ha influido en el desarrollo de acciones e imposibilita la continuidad de las compañías dentro del mercado. Al igual que Paladines, S., Moreno, V., Vásconez, L. (2020), quien concluyo que diferentes empresas fueron impactadas medianamente por el Covid-19 en relación a su rentabilidad debido al aumento de los precios de insumos, disminución de los colaboradores hasta en un 66%, disminución de los precios de venta, restricciones sanitarias, entre otros, por cuanto el 80% de las mismas no cuenta con los recursos económicos suficientes para financiar el desarrollo de sus actividades. En efecto, la pandemia ha dejado una serie de problemas económicos que tardará un par de años en reponerse y solventar deudas contraídas. Sin embargo, en la investigación realizada por Araujo, N. (2020), los resultados son diferentes puesto que la pandemia COVID-19 afectó de manera positiva y considerable en el sector salud, por cuanto los ingresos de las farmacias incrementaron hasta en un 50% y los consultorios médicos aumentaron en un 12%, mientras que los centros médicos especializados redujeron sus ingresos en un 25% al igual que la empresa en estudio.

El primer resultado específico, evidencia que, **H1: Los efectos financieros en la rentabilidad económica de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020, son significativos.** En tal sentido, las respuestas descriptivas señalan que, los hechos sucedidos en la organización, tales como; registros a detalle del aumento de gastos, que fueron realizados en ciertas ocasiones, asimismo, casi nunca hubo una clara división sobre los registros de gastos por concepto de ventas, también, el pago de remuneraciones de los colaboradores se vio afectado seriamente, donde tuvieron que reducir el pago a fin de no dejarlos sin trabajo. De otro modo, los servicios prestados por convenio a veces fueron cancelados por los clientes, donde los colaboradores realizaban muchos esfuerzos por localizar al cliente y la empresa tuvo retrasos en los pagos con diversos proveedores. Estas actividades afectaron la situación económica de la organización, por cuanto, se evidenció que a veces el dinero que tenía la empresa lograba solventar los gastos,

del mismo modo, a veces, las inversiones contribuyeron con los beneficios de la organización, además, las ventas registradas no contribuían con la estabilidad de la organización. Con respecto al resultado estadístico, muestran que χ^2_c calculado es 26,159 y el χ^2_t teórico es 12.59, lo que indica que el $\chi^2_c > \chi^2_t$, por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta la H_1 que indica el vínculo entre ambos temas.

El resultado tiene un grado de asociación con el estudio elaborado por Araujo (2020), quien concluyó que la pandemia tuvo una incidencia desfavorable en el sector comercio y turístico, porque los resultados económicos se redujeron en un 33.9%, sin embargo, en las empresas comercializadoras de medicamentos el efecto fue favorable, porque aumentaron las ventas en un 50% así como de los negocios de atención médica. Por otro lado, los beneficios económicos de otras organizaciones fueron mínimas y en otros casos, tuvieron que dejar de funcionar, donde queda demostrado que la pandemia ha tenido efecto en la rentabilidad económica, las diversas falencias evidenciadas demuestran ello. Asimismo, guarda relación con la investigación de Paladines, S., Moreno, V., Vásquez, L. (2020), puesto que existe muchos factores que afectaron al crecimiento económico de las empresas, entre ellos los precios, las restricciones aplicadas por el gobierno, la disminución de la cartera de clientes y el bajo nivel de las ventas, la disminución en la cantidad de los colaboradores, entre otros. Por otro lado, en la investigación Romero, N. (2017).se evidencio que los índices de rentabilidad tendieron a disminuir en comparación al año anterior, ya que los resultados fueron que la rentabilidad sobre los activos en el periodo 2017 fue de 3.21, rotación de cuentas por cobrar fue 18,37, rotación de inventarios fue por 15.92 y la rotación de cuentas por pagar fue a razón de 12 días. Siendo estos inferiores al periodo anterior, dejando clara evidencia de las deficiencias encontradas en la organización.

Con respecto al segundo resultado específico, dio a conocer que, **H2: Los efectos financieros en la rentabilidad financiera de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020, son significativos.** Esto a causa de que, la organización ha tenido un aumento de gastos, pocas ventas, servicios otorgados que fueron cancelados tardíamente por el cliente, pagos a proveedores de

forma retrasada, reducción de pagos a trabajadores y el incremento de las cuentas por cobrar influyen en la rentabilidad financiera debido a que a veces el rendimiento financiero en un 45% presenta porcentajes adecuados para la empresa, el 60% expresa que a veces los recursos financieros de la organización generan ganancias, porque la pandemia ha provocado la reducción de ingresos, por otro lado, el 60% refirió que casi nunca las ganancias son superiores a los gastos que han sido efectuados por la organización.

En efecto, los resultados estadísticos determinaron que x_{2c} calculado es 21,806 y el x_{2t} teórico es 12.59, lo que indica que el $x_{2c} > x_{2t}$, por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 que indica que existe incidencia en los resultados financieros. El resultado tiene vínculo con el estudio desarrollado por Paladines, et al. (2020), quien llegó a concluir en su estudio que las organizaciones que pertenecen a Ecuador fueron impactadas por el Covid en cuanto a los indicadores financieros, porque hubo aumento de los precios de diversos productos, reducción de los precios de venta, restricciones de salud y otros, debido a que el 80% no contaban con los recursos para financiar el desarrollo de actividades, además, un 66% de las organizaciones tuvo que reducir a la totalidad de colaboradores que poseía.

Definitivamente la pandemia ha perjudicado a muchas empresas de diferentes rubros, entre ellas, la del sector salud, las restricciones decretadas por el gobierno ha causado un bajo nivel en las ventas, situación que ha ocasionado que algunos empresarios se declaren en quiebra, o simplemente cambien de rubro, con la finalidad de recaudar más ingresos y permanecer dentro del mercado comercial. La empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC no es excepto de los efectos que la pandemia pudo ocasionar (incrementos de las cuentas por cobrar, disminución de las ventas, decremento en la cantidad de clientes, paralización de algunas de las actividades, despido de personal, disminución de los sueldos, decaimiento en las inversiones, incremento de los gastos, entre otros). La gerencia ha tenido que tomar diferentes medidas para permanecer activo y no generar grandes pérdidas.

VI. CONCLUSIONES

Conforme con cada resultado se concluye lo siguiente:

1. De acuerdo análisis descriptivo realizado en el trabajo de investigación, se concluye que la pandemia afecta significativamente en la rentabilidad de la organización, debido al incremento de gastos, aumento de cuentas por cobrar, reducción del de pago de personal, atraso de pagos por parte de los clientes que provocaron que los beneficios económicos fueran inferiores a los gastos. Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna que indica que existe efecto entre las variables.
2. Se concluye que, la pandemia afecta a la rentabilidad económica de la organización, porque los recursos monetarios no lograban solventar los gastos efectuados, hubo reducción de ventas, las inversiones no lograban contribuir con el incremento de ganancias. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que revela el vínculo entre ambos.
3. Con el resultado obtenido, se concluye que, la pandemia afecta a la rentabilidad financiera, porque el rendimiento financiero no evidencia porcentajes adecuados para la empresa, es decir, no hubo un alto rendimiento financiero, asimismo, la utilidad fue mínima y el monto obtenido en ganancias fue menor a los gastos efectuados en el año. Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna que indica el efecto de la pandemia en los resultados financieros.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a cada conclusión, se recomienda:

1. Establecer un plan de estrategias que permita a la organización plantear sus objetivos y las formas para llegar a ellos, garantizando que se tomen decisiones acertadas. Asimismo, establecer un mecanismo de comunicación entre trabajadores y clientes, para evitar atrasos en los pagos por servicios otorgados, además, mantener el bienestar de los colaboradores con los pagos que le corresponden.
2. Se recomienda a la organización, tener un control diario de todos los gastos efectuados, gestionar de forma adecuada los medicamentos que tiene la organización, realizar inversiones de acuerdo a los recursos que posee la empresa y evitar otorgar servicios a crédito en su mayoría.
3. Se recomienda elaborar un análisis financiero de la empresa de forma trimestral, asimismo, elaborar un presupuesto de gastos, reducir gastos que no son necesarios para obtener altas ganancias y evitar que la organización se quede sin dinero para la realización de actividades. Por lo demás es importante que la empresa que considere la participación de los colaboradores en la elaboración de acciones de contingencias que puedan ser empleadas durante situaciones difíciles, de esa manera limitar la afectación negativa a la empresa. También, es necesario que la administración prevea cuentas corrientes alternas como reservas propias, a fin de facilitar el enfrentamiento de casos que traen consigo el descenso de las arcas.

REFERENCIAS

- Abanto, W. (2014). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación: Guía del Aprendizaje*. (4°ed). Perú: Universidad César Trujillo
- Abeyrathna, S. (2019). Impact of Firm size on Profitability. 9 (6), pp.561 – 564. DOI: 10.29322/USRP.9.06.2019.p9081
- Agikgoz, O. (2020). The early impact of the Covid-19 pandemic on the global and Turkish economy. *Turkish Journal of Medical Sciences*. 50, pp.520-526. DOI: 10.3906/sag-2004-6
- Alarcón, S. y Sánchez, M. (2016). Business strategies, profitability and efficiency of production. *Spanish Journal of Agricultural*. 11(1), pp.19-31. DOI: <http://dx.doi.org/10.5424/sjar/2013111-3093>
- Anton, P. (2020). Economic Consequences of the COVID-19 Outbreak: the Need for Epidemic Preparedness. *Perspective*. 8 (241), pp.1-4. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.00241>
- Apaza, M. y Barrantes, E. (2020). *Administración financiera*. Lima, Perú: Editorial Instituto Pacífico
- Arbaiza, L. (2019). Como elaborar una tesis de grado. (1°ed). Colombia: Esan Ediciones
- Arif, A. (2020). Effect of inventory turnover on the level of profitability. (Article). 725, pp.1-6. DOI:10.1088/1757-899X/725/1/012137
- Barreiros, R. y Rocha, R. (2017). The multilevel effect of marketing activities on sales, revenue and profitability in a micro-enterprise. *Review of Business Management*. 19 (65), pp.432-452. DOI: 10.7819/rbgn.v19i65.2911
- Bladacz, R. (2016). The role of financial statement in performance management. *Morder Management Review*. 23 (4), pp.205-214. Recuperado de: <https://n9.cl/lb38>
- Cantero, H. y Leyva, E. (2016). La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia empresarial. *Revista Ciencias Holguín*. 22 (4), pp.1-17. Recuperado de: <https://n9.cl/697my>

- Capcha, E. (2019). *Efectos de la gestión logística en la rentabilidad de la Clínica Santa Cruz, Huancayo – año 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Continental. Lima – Perú. Recuperado de: <https://n9.cl/yr9h7>
- Debata, B. y Patnaik, P. (2020). Covid – 19 pandemic it's impact en people, economy, and environment. 2 (1), pp.1-5. DOI: 10.1002/pa.2372
- Delivorias, A. y Scholz, N. (2020). Economic impact of epidemics and pandemics. *European Parliament*. 1 (6), pp.1-10. Recuperado de: <https://n9.cl/o5i3c>
- Donthu, N. (2020). Effects of COVID-19 on business and research. *Journal of Business Research*. 117. pp. 284-289. Recuperado de: <https://n9.cl/7f53>
- Echevarr, P. (2020). Afectaciones derivadas del trabajo Reorganizado por la Pandemia del Covid-19 sobre la Calidad de vida laboral percibida por un Grupo de trabajadores de una empresa en Colombia. pp.1-23. Recuperado de: <https://n9.cl/g68x>
- El Peruano (28 de abril de 2020). Apuntando a las Mypes. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia/95072-apuntalando-a-las-mypes>
- Eslava, J. (2016) La rentabilidad análisis de costes. (1°ed). España: ESIC Editorial. Recuperado de: <https://n9.cl/ykvg>
- Ferrer, A. y García, J. (2020). Planeamiento financiero en tiempos de pandemia del covid – 19. Pacífico Editores S.A.C: Breña – Perú.
- García, C.; Pérez, B. y Navarrete, M. (2020). Las empresas ante el Covid-19. *Revista de Investigación en gestión Industrial, Ambiental y Salud en el Trabajo – GISST*. México. Recuperado de: <https://www.editorialeidec.com/revista/index.php/GISST/article/view/83/64>
- Gómez, C. (2017). Importancia de la Información Financiera para el ejercicio de la Gerencia. *Desarrollo gerencial*. 9 (2), pp.88-101. Recuperado de: <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/download/2977/3476>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). “Metodología de la investigación”. (6°ed). México: Editorial Mc Graw-Hill.

- Jordá, O. (2020). Longer-Run Economic Consequences of Pandemics. 9 (2), p.1-20.
DOI: <https://doi.org/10.24148/wp2020-09>
- Kaszi, J. (2017). The effect of working capital management on profitability: a case of listed manufacturing firms in South Africa. *Investment Management and Financial Innovations*. 14(2), pp. 336-346. doi:10.21511/imfi.14(2-2).2017.05
- Lavalle, A. (2016). *Análisis financiero*. Unid Editorial Digital: México. Recuperado de: <https://n9.cl/6hfj7>
- Lenzen M, y Wiedmann, T. (2020) Global socioeconomic losses and environmental gains from the Coronavirus pandemic. *Plos One*. 15(7), pp.1 – 13. DOI: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0235654>
- Martin, V. y Reyes, G (2020). Desafíos y nuevos escenarios gerenciales como parte de la herencia del Covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia*. Vol. 25 (90), pp.23-89. DOI: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559019/html/index.html>
- Ochoa, C. y Sánchez, A. (2018). El Análisis Financiero como herramienta clave para una Gestión Financiera Eficiente en las Medianas Empresas Comerciales del Cantón Milagro. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. 2 (12), pp.1-19. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/analisis-financiero-ecuador.html>
- Osadchy, E. y Amirova, E. (2018). Financial Statements of a Company as an Information Base for Decision-Making in a Transforming Economy. *European Research Studies Journal*. 21 (2), pp.339-350. Recuperado de: <https://n9.cl/1c6yw>
- Ozcan, I. y Esra, A. (2017). The effect of firm size on profitability: evidence from turkish manufacturing sector. (Article). *Journal of Business, Economics and Finance*. 6 (4), pp.301-308. Recuperado de: <https://n9.cl/z0is6>
- Prieto, A. (2016) Metodología de investigación. (1º). Canadá: Universidad de Canadá
- Restrepo, J. (2020). *Economía política de la pandemia*. Universidad Externado: Bogotá – Colombia. Recuperado de: <https://n9.cl/74do6>

- Reyes, G. (2020). Desafíos y nuevos escenarios gerenciales como parte de la herencia del Covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia*. 25 (90), pp. 1 – 16.
DOI: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559019/movil/index.html>
- Roldán, T. (2020). *La economía española en tiempos de pandemia: Una primera aproximación*. Grupo Editorial España: España. Recuperado de: <https://n9.cl/o4nlm>
- Romero, N. (2017). *Diseño de Estrategias para mejorar la Rentabilidad de la Empresa Produarroz S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil – Ecuador. Recuperado de: <https://n9.cl/clw8i>
- Seissian, L. y Gharios, R. (2018). Structural and market-related factors impacting profitability: A cross sectional study of listed companies. (Article). *Arab. Economic*. 13, pp.125-133. Recuperado de: <https://n9.cl/d1pg3>
- Thankom, P. (2020). Spillover of COVID-19: impact on the Global Economy. pp.1-28. Recuperado de: <https://n9.cl/7q4iz>
- Torriani, Y. (2020). Propuestas contra el Covid-19: Economía peruana caería 3,7% por este año por efecto del Covid-19. *Revista de la Cámara de Comercio de Lima*. Lima, Perú. Recuperado de: https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion922/la_camara%20922_final.pdf
- Trivelli, C.; Ñopo, H. y Ghezzi, P. (2020). *Coronashock: ¿Cómo reactivar la economía?* Lima, Perú: Editorial Perú
- Vara, A. (2012). 7 pasos para una tesis exitosa. Desde la idea inicial hasta la sustentación: un método efectivo para las ciencias empresariales. Lima: Universidad San Martín de Porres. Recuperado de http://investigacion.uancv.edu.pe/libro/manual_7pasos_aristidesvara.pdf
- Verona, J. (2020). *Empresas que se suman al cierre por crisis del coronavirus*. Lima, Perú: Grupo Verona

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de las Variables

“LOS EFECTOS FINANCIEROS DE LA PANDEMIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS MÉDICOS LIONEL FLORES E HIJOS SAC, TARAPOTO 2020”

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Pandemia	Es una enfermedad epidémica que ocasiona cambios socioeconómicos, y afectan componentes estructurales en países, sociedades y organizaciones (Reyes, 2020, p.4).	Para la evaluación de la variable, se pretende realizar mediante la técnica de la encuesta, el mismo que será aplicado a los colaboradores de la empresa.	Incremento de gastos	Financieros
				Administrativos
				Ventas
				Pago a personal
			Incremento de cuentas por cobrar	Servicios médicos
				Medicamentos
Rentabilidad	Es la eficiencia que posee una empresa para generar beneficios económicos producidas de las ventas, activos y recursos propios, lo cual, su eficiente administración determinará que es rentable y podrá cumplir de manera oportuna con sus obligaciones de largo plazo. (Eslava, 2016, p.33).	Se considerará un cuestionario que será resuelto por los colaboradores, asimismo se tendrá en cuenta los estados financieros de la empresa, periodo 2019 y 2020, con la finalidad de determinar si los índices de rentabilidad sufrieron algún efecto negativo con la problemática descrita anteriormente, y para ello se hará una comparación entre ambos periodos.	Rentabilidad económica	Cuentas por cobrar a las aseguradoras
				Recursos monetarios
				Inversiones
			Rentabilidad Financiera	Rendimiento de las ventas
				Rendimiento financiero
				Recursos financieros
				Ganancias obtenidas

Fuente: Elaboración propia.

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL		
¿En qué medida afecta la pandemia a la rentabilidad de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020?	Determinar que la pandemia afecta a la rentabilidad de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020.	Los efectos financieros de la pandemia en la rentabilidad de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020, son significativos.	VARIABLE I Pandemia DIMENSIONES Incremento de gastos Incremento de cuentas por cobrar	1. ENFOQUE
				Cuantitativo
				2.TIPO DE ESTUDIO
			VARIABLE II Rentabilidad DIMENSIONES Rentabilidad económica Rentabilidad financiera	Aplicada
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		3. DISEÑO DE ESTUDIO
¿En qué medida afecta la pandemia a la rentabilidad económica de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020?	Determinar que la pandemia afecta a la rentabilidad económica de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020.	Los efectos financieros en la rentabilidad económica de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020, son significativos.		No experimental
				Transversal
				4. POBLACIÓN
				Estuvo conformada por los colaboradores del área administrativa, área de facturación y cobranza y caja, asimismo se tuvo en cuenta los documentos financieros.
				5. MUESTRA
¿En qué medida afecta la pandemia a la rentabilidad financiera de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020?	Determinar que la pandemia afecta a la rentabilidad financiera de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020.	Los efectos financieros en la rentabilidad financiera de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020, son significativos.		10 colaboradores del área administrativa, 6 colaboradores del área de facturación y cobranzas, 4 colaboradores de caja y los estados financieros de los periodos 2019 – 2020
				6. TÉCNICA
				Encuesta
				7. INSTRUMENTOS
				Cuestionario

Fuente: Elaboración propia.

Instrumentos de recolección de datos

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de likert				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
				1	2	3	4	5
Pandemia	Incremento de gastos	Financieros	¿El registro de los gastos financieros, es efectuado según las entidades que corresponde?					
		Administrativos	¿Se ha realizado un registro detallado del incremento de los gastos administrativos?					
		Ventas	¿Existe una clara division en los registros para cada uno de los conceptos que integran los gastos de ventas?					
		Pago a personal	¿El pago del personal se ha visto afectado con la pandemia?					
	Incremento de cuentas por cobrar	Servicios médicos	¿Los servicios otorgados por convenio son cancelados a tiempo?					
		Medicamentos	¿Los medicamentos otorgados son cancelados oportunamente?					
		Cuentas por cobrar a las aseguradoras	¿Las aseguradoras cumplen oportunamente con el pago por los servicios que otorga la clinica?					
Rentabilidad	Rentabilidad económica	Recursos monetarios	¿Los recursos monetarios solventan los gastos efectuados?					
		Inversiones	¿Las inversiones contribuyen a la rentabilidad economica de la empresa?					
		Rendimiento de las ventas	¿El rendimiento de las ventas es favorable para la estabilidad de la empresa?					
	Rentabilidad Financiera	Rendimiento Financiero	¿El rendimiento financiero, presenta porcentajes adecuados para la organización?					
		Recursos Financieros	¿Los recursos financieros de la empresa, viene produciendo mayores utilidades?					
		Ganancias Obtenidas	¿La ganancias obtenidas son mayores a los gastos efectuados?					

Alfa de Cronbach

Pandemia

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,732	7

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	20,50	18,895	,117	,771
p2	20,65	16,661	,418	,707
p3	20,35	15,818	,528	,682
p4	19,95	16,261	,565	,679
p5	20,65	17,082	,331	,727
p6	20,40	13,411	,610	,655
p7	20,30	14,747	,598	,662

Rentabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	6

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p8	16,20	15,958	,418	,810
p9	15,85	13,818	,635	,767
p10	15,65	12,029	,807	,721
p11	16,35	14,029	,537	,788
p12	15,80	14,379	,539	,787
P13	15,90	13,674	,507	,798

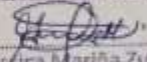
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACION PARA EFECTOS DE INVESTIGACION

Yo Jessica Mariña Zubiato, identificada con DNI N° 10271790, como Sub Gerente de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos S.A.C. con R.U.C. 20104124802, domiciliada en Jr. San Martín N° 274 – Tarapoto, **AUTORIZO** el uso de la información a las señoritas:

- Aguinaga Flores Blanca Stephanie, identificada con DNI N° 75318676 y
- Ramírez Orbe Janeth, identificada con DNI N° 01122026, bachilleres de la Carrera Profesional de Contabilidad, con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de tesis; considerando que:
- Puede mencionar el nombre de la empresa (☒) o;
- Debe mantener en estricta reserva el nombre comercial, razón social o cualquier logotipo de la empresa (☐).

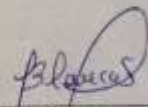
Tarapoto, 11 de Enero del 2021.

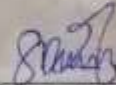
SERVICIOS MÉDICOS LIONEL FLORES E HIJOS S.A.C.


Jessica Mariña Zubiato
SUB GERENTE

Firma y sello del Representante legal o
directivo de la empresa
Fecha: 11/01/2021
DNI: 10271790

Nosotras bachilleres de la Carrera Profesional de Contabilidad declaramos que los datos emitidos en esta carta son auténticos y no han sido falseados, de lo contrario aceptamos ser sometidas al procedimiento disciplinario correspondiente tanto a nivel de mi universidad como de la empresa.


Firma estudia / Bachiller
Fecha: 11/01/2021
DNI: 75318676


Firma estudia / Bachiller
Fecha: 11/01/2021
DNI: 01122026

CARTA DE PRESENTACIÓN

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales EAP de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima Norte, del Taller de Tesis, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el título Profesional de Contador Público.

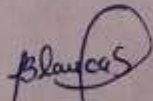
El título de nuestra investigación es: **"Los Efectos Financieros de la Pandemia en la Rentabilidad de la Empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2020"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en nuestra investigación.

El expediente de validación, que hacemos llegar contiene:

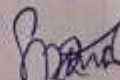
- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Blanca Stephanie Aguinaga Flores
D.N.I.: 75318676



Janeth Ramirez Orbe
D.N.I.: 01122026

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 01: Pandemia

Es una enfermedad epidémica que ocasiona cambios socioeconómicos, y afectan componentes estructurales en países, sociedades y organizaciones (Reyes, 2020, p.4).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Incremento de gastos

Hace referencia al incremento de gastos, que se define como el efecto incrementado que tiene el aumento del gasto de una compañía por diversas actividades y situaciones que puedan presentarse, para ello es importante efectuar un seguimiento continuo, de los gastos financieros, administrativos, ventas y pago a personal (Reyes, 2020, p.33).

Dimensión 2: Incremento de cuentas por cobrar

Hace referencia al acrecentamiento de las deudas generados por los clientes relacionados y diversos, en relación a los recursos y servicios provistos al crédito, entre ellas los servicios médicos, los medicamentos, así también cuentas por cobrar a las aseguradoras y cuentas por cobrar a los clientes (Reyes, 2020, p.35).

Variable 02: Rentabilidad

Es la capacidad que tiene una empresa para poder generar los beneficios suficientes, en relación con sus ventas, activos o recursos propios, para ser considerada rentable, es decir, que la diferencia entre sus ingresos y sus gastos es suficiente como para mantenerse en el tiempo de manera sostenible (Esclava, 2016, p.33)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Rentabilidad económica

Hace referencia a los recursos monetarios o también llamados beneficios que obtiene la organización por las inversiones que ha realizado, así como el rendimiento de las ventas (Esclava, 2016, p.42)

Dimensión 2: Rentabilidad financiera

Se define como aquellos beneficios o rendimiento financiero, a los recursos financieros, y ganancias obtenidas a consecuencia de elaborar una inversión (Esclava, 2016, p.42)

Validaciones de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PANDEMIA Y RENTABILIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INCREMENTO DE GASTOS							
1	¿El registro de los gastos financieros, es efectuado según las entidades que corresponde?							
2	¿Se ha realizado un registro detallado del incremento de los gastos administrativos?							
3	¿Existe una clara división en los registros para cada uno de los conceptos que integran los gastos de ventas?							
4	¿El pago del personal se ha visto afectado con la pandemia?							
	DIMENSIÓN 2: INCREMENTO DE CUENTAS POR COBRAR	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Los servicios otorgados por convenio son cancelados a tiempo?							
6	¿Los medicamentos otorgados son cancelados oportunamente?							
7	¿Las aseguradoras cumplen oportunamente con el pago por los servicios que otorga la clínica?							
	DIMENSIÓN 3. RENTABILIDAD ECONÓMICA							
8	¿Los recursos monetarios solventan los gastos efectuados?							
9	¿Las inversiones contribuyen a la rentabilidad económica de la empresa?							
10	¿El rendimiento de las ventas es favorable para la estabilidad de la empresa?							
	DIMENSIÓN 4. RENTABILIDAD FINANCIERA							
11	¿El rendimiento financiero, presenta porcentajes adecuados para la organización?							
12	¿Los recursos financieros de la empresa, viene produciendo mayores utilidades?							
13	¿Las ganancias obtenidas son mayores a los gastos efectuados?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Luis Calavera Arias DNI: 08870041

Especialidad del validador: Investigación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de 01 del 2021

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: **COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANTE** DNI: **09925834**

Especialidad del validador: **DOCTOR EN ADMINISTRACION**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de 01 del 2021

FIRMADO

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: ...Grijalva Salazar Rosario Violeta..... DNI: 09629044.....

Especialidad del validador: ...Grijalva Salazar Rosario Violeta.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

Firma del Experto Informante.